



UNIVERSIDAD DE GRANADA

PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO AGOSTO 2019

Del 1 al 31 de agosto de 2019

Gerencia. Julio 2019

PLAN DE ATENCIÓN AL USUARIO AGOSTO 2019

El *Plan de atención al usuario AGOSTO 2019* es el documento que elabora la Gerencia para ordenar la actividad y los recursos previstos entre el 1 y el 31 de agosto de 2019. El mismo sirve de cauce de información para los miembros de la comunidad universitaria y a la sociedad en general, sobre los servicios que se prestan, su ubicación y horarios.

Por estos motivos, y con la excepción de lo recogido en este *Plan de atención al usuario*, **todas las instalaciones y edificios de la Universidad de Granada permanecerán cerrados al público durante estas fechas.**

En los siguientes apartados se recoge la información relativa sobre los servicios que se prestarán durante este periodo y su ubicación física, los procedimientos de actuación y la previsión de medios humanos para atenderlos:

1. Relación de instalaciones y servicios activos.
2. Acceso a edificios e instalaciones cerrados –exclusivamente PDI y PAS autorizado–.
3. Incidencias relacionadas con el mantenimiento de las instalaciones y jardines.

1.-RELACIÓN DE SERVICIOS Y UBICACIÓN

A continuación se detallan los servicios que se prestarán, ubicación física y horario de atención al público.

1,1.- Servicios generales.

- **Registro General:** Se comunica a la comunidad universitaria que el Registro General de la Universidad de Granada va a permanecer cerrado durante el mes de agosto.

Según el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, los usuarios pueden presentar sus documentos dirigidos a la Universidad de Granada en cualquiera de los siguientes lugares, entre otros:

- a) En el registro de cualquier Administración Pública, entre ellas, la más cercana al Hospital Real:
Registro General de la Subdelegación del Gobierno en Granada
Calle Gran Vía de Colón, 50
18071 - Granada
- b) En cualquier oficina de Correos, en sobre abierto, según el procedimiento establecido para las Administraciones Públicas.
- c) En el registro electrónico de la Universidad de Granada, entrando en el catálogo de procedimientos y seleccionando el procedimiento denominado "solicitud genérica":

<https://sede.ugr.es/sede/catalogo-de-procedimientos/registro-electronico.html>

- **Biblioteca Universitaria Hospital Real:** la Biblioteca Universitaria ubicada en el Hospital Real permanecerá abierta los días laborales del período en horario de 9 h. a 14 h, para consultas bibliográficas y atención presencial

1.2.- Servicios de Atención al Estudiante (ubicación en Complejo Administrativo Triunfo)

- **Servicio de Alumnos:** información básica sobre acceso y admisión.
Teléfonos de contacto: 958 241737 / 958 241553
Empleo y Prácticas: 958 242936
Ubicación física: Servicio de Alumnos – Complejo Administrativo Triunfo.
- **Gestión Académica:** información básica sobre gestión académica.
Teléfonos de contacto: 958 241738/ 958 241799/ 958 240945
Ubicación física: Servicio de Alumnos – Complejo Administrativo Triunfo.
- **Escuela Internacional de Posgrado:** información y trámites sobre másteres..
Teléfono de contacto: 958 242911/ 958 241527/ 958 241736 Doctorado: 958 244308
Ubicación física: Servicio de Alumnos – Complejo Administrativo Triunfo.
- **Relaciones Internacionales:** información relativa al servicio.
Teléfono de contacto: 958 249030
Ubicación física: Oficina de Relaciones Internacionales – Complejo Administrativo Triunfo.
- **Centro Mediterráneo:** información relativa al centro.
Días: del 1 al 9 y del 26 al 30 de agosto
Teléfono de contacto: 958 246201
Ubicación física: Centro Mediterráneo – Complejo Administrativo Triunfo.
- **Automatrícula:** información telefónica y atención al usuario para su realización.
Días 1 y 2 de agosto - Horario: de 9 a 19 horas
Teléfono de contacto: 900 100 300
Ubicación física: Aula A (Formación del PAS) - Complejo Administrativo Triunfo.

1.3.- Servicios Centrales

- **Servicio de Contabilidad y Presupuestos** (ubicación: Edificio Santa Lucía)
- **Servicio de Gestión Económico-Financiero** (ubicación: Edificio Santa Lucía)
- **Servicio de Personal de Administración y Servicios** (ubicación: Edificio Florentino García Santos – CTT - Gran Vía, 48 – 4ª Planta – Despacho 11) Del 1 al 6 y del 22 al 26 de agosto.

1.4.- Servicios Técnicos

- **CSIRC:** Atención, a través del teléfono **36000**, de las incidencias en las áreas de Microinformática, Sistemas de Gestión (servidores de gestión), Bases de datos, Redes y Sistemas de investigación (Web y Correo).
Ubicación: Edificio Mecenaz. Campus de Fuentenueva.

- **Horario de atención:** laborables de lunes a viernes de 9:00 a 14:00.
- **Centro de Instrumentación Científica**
 - **Edificio de Fuentenueva:** mantenimiento de nitrógeno de los microscopios.
 - Teléfono de contacto: 958 242399.
 - **Animalario del CIBM:**
 - Teléfono de contacto: 958 249354 y 958 249352.
 - **Animalario sede Cartuja:**
 - Teléfono de contacto: 958 242399 y 958 220397.
 - **Unidad de Esterilización:** en la sede del CIBM.
 - Teléfono de contacto: 958 241000 - Ext. 20095.
- **Centro de Investigación Biomédica:** mantenimiento y limpieza de instalaciones para garantizar la atención de los servicios.

1.5 .- Otros servicios

- **GERENCIA:**
 - Información y atención telefónica.
 - Teléfono de contacto: 958 243032 / 958 248493.
- **RESIDENCIAS Y COLEGIOS MAYORES:**
 - **Colegio Mayor Isabel la Católica.**
 - **Residencia Universitaria Carmen de la Victoria.**
 - **Residencia Universitaria Corrala de Santiago.**

Prestarán los servicios habituales en estas fechas.

- **CENTRO DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS:**
 - **Labores de mantenimiento Campus Rugby.**
 - **Instalaciones del Club Náutico del Cubillas.** Teléfono de contacto: 685 536 414
- **EQUIPO DE MANTENIMIENTO:**
 - **Instalaciones:** Atención de necesidades puntuales e incidencias de todos los Centros e Instalaciones de la Universidad en Granada.
Se ha establecido un procedimiento de *Gestión de Incidencias* relacionadas con el mantenimiento de las instalaciones -punto 3 de este documento-.
 - **Jardines:** riego y labores de mantenimiento en jardines.

▪ **SERVICIO DE CORREOS:**

Exclusivamente se prestarán los siguientes servicios:

- **Recogida y clasificación de correspondencia externa:** no habrá reparto de esta correspondencia ni se recogerá la correspondencia interna.
- **Recogida de envíos urgentes:** los usuarios podrán consultar sobre la llegada y disponibilidad de envíos urgentes que estuviesen a la espera de recibir:
 - **Consulta sobre su llegada:** en el teléfono **958 240962** de lunes a viernes en horario de 9:00 a 14:00.
 - **Recogida de envíos:** en la conserjería del Hospital Real una vez acordada telefónicamente con el Servicio de Correos.

2.- ACCESO A EDIFICIOS E INSTALACIONES CERRADOS

-Exclusivamente PDI y PAS autorizado-

El PDI y el PAS tendrán acceso a los edificios e instalaciones cerrados siempre que preste en ellos su servicio habitual y esté autorizado previamente.

Para ello deberá seguir alguno de los siguientes procedimientos:

- **Usando la tarjeta de acceso:** en los edificios habilitados con este sistema.
- **Teléfono de incidencias con tarjeta TUI: 41012**
- **A través del Centro de Control de Seguridad:** para los edificios que no tengan instalado un sistema de tarjeta de acceso o no se disponga de la misma. El **protocolo a seguir será el siguiente:**
 - Contactar con el **Centro de Control de Seguridad:** en los siguientes teléfonos **958 249393** y **958 242011** y **solicitar el acceso o**, en su caso, **comunicar el abandono** de la instalación. A efectos organizativos, el interesado debe **llamar con cierta antelación -aproximadamente 30 minutos-** para que el servicio de vigilancia pueda dar una respuesta eficiente.
 - **Identificación del usuario:** facilitará al personal de seguridad los siguientes **datos:** **nombre, apellidos, número de D.N.I. y sector al que pertenecen (PDI o PAS).**

3.- INCIDENCIAS RELACIONADAS CON EL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES Y JARDINES

Ante cualquier incidencia, el usuario podrá contactar con el Centro de Control de Seguridad que estará coordinado con el Equipo de Mantenimiento y se encargará de localizarlo y facilitarle la información necesaria para actuar.

- **Aviso de incidencias:**
 - **Teléfono de atención:** en el Centro de Control de Seguridad **958 249393** y **958 242011**.
 - **Horario:** de lunes a domingo durante las 24 horas.

Nota: Locución telefónica.-

Se ha definido un proceso de contestador automático para todas las líneas ip de UGR con las siguientes características:

- Saltará la locución a los 20 segundos (5 o 6 tonos).
- No saltará la locución:
 - Si se descuelga el teléfono.
 - Si está activado el buzón de voz.
 - Si el número está desviado a un móvil corporativo.